

# SEGURANÇA E CIDADANIA

BOLETIM  
SEGURANÇA E CIDADANIA  
**JANEIRO 2016**

# ECOS DA MEDIÇÃO JUDICIAL

## **ECOS DA MEDIAÇÃO JUDICIAL**

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE  
O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CENTROS  
JUDICIÁRIOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

[ PESQUISA PILOTO REALIZADA NOS NÚCLEOS  
DO LEBLON E JACAREPAGUÁ - RJ ]

**BARBARA MUSUMECI MOURÃO**

20



## RESUMO

Este boletim expõe os resultados de uma pesquisa piloto, realizada junto aos usuários de dois Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania(CEJUSCs) situados em regiões distintas da cidade do Rio de Janeiro.

Os dados derivam de 215 entrevistas telefônicas, por meio das quais testou-se uma ferramenta de avaliação da mediação de conflitos na prática judiciária, buscando-se produzir informações sistematizadas sobre seus impactos e sobre o atendimento prestado pelos mediadores aos jurisdicionados.

## INTRODUÇÃO

O texto que se segue expõe os resultados de uma pesquisa telefônica, por meio da qual os usuários de dois centros de mediação de conflitos expressaram suas avaliações sobre o atendimento recebido e relataram alguns desdobramentos das mediações de que haviam participado<sup>1</sup>.

Como a pesquisa está diretamente relacionada às circunstâncias em que foi desenvolvida, recorro ao expediente da primeira pessoa para abrir a apresentação dos resultados com um breve relato do percurso pelo qual os papéis de pesquisadora e mediadora acabaram entrelaçados.

A perspectiva de realizar um estudo para acompanhar as práticas dos centros de mediação de conflitos no Sistema de Justiça levou-me, em 2012, a um investimento que excedeu, em muito, o mero levantamento de informações. A Desembargadora Marilene Melo Alves, então coordenadora do NUPEMEC<sup>2</sup> do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, demandara ao Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC), a que pertencio, um projeto de pesquisa sobre o tema. Seguindo sua sugestão, inscrevi-me no curso de qualificação para mediadores judiciais, pensando que, dessa forma, poderia realizar um ciclo completo de observações e adquirir novos subsídios para a investigação. O que eu não previa é que a formação empreendida ao longo de uma semana completa teria efeitos tão persuasivos, não só reforçando a disposição para a pesquisa, mas despertando, além disso, um antigo encantamento pela mediação e um forte interesse por atuar, na prática, como mediadora.

Com a aposentadoria da Dra. Marilene e as mudanças subsequentes

no cenário do Tribunal, as condições para o desenvolvimento de um projeto de pesquisa foram deixando de existir. Nesse meio tempo, ainda sem saber exatamente que aplicação daria aos novos conhecimentos, dediquei-me a observar mediações no Fórum da Capital, cumprindo, assim, a segunda etapa do treinamento e deixando em suspenso, naquele momento, a ideia de desenvolver qualquer investigação de caráter acadêmico. À medida que ampliava e aprofundava o investimento no aprendizado, com novos cursos e leituras e, logo que concluído o estágio das observações, vi-me, no momento seguinte, assumindo um lugar na mesa de mediação, no Centro que integra o IV Juizado Especial Criminal, no Leblon. Dali em diante, experimentei um mergulho bem mais profundo e definitivo do que se esperaria de uma “observação participante”. Pude provar a condição um tanto vertiginosa, para quem se propunha somente a levantar informações, de pôr em prática essa “arte do encontro”, tal como a definiria Luiz Alberto Warat, um pensador que extrai da mediação suas consequências mais extremas.

Algum tempo depois, porém, as condições para realizar uma pesquisa voltaram a se apresentar. Durante o processo de supervisão da equipe que opera no Centro de Mediação a que me vinculei, sob a coordenação das mediadoras Flávia Gallo e Vanja Borges, percebeu-se a importância de aprimorar os mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços prestados e de conhecer as percepções dos participantes sobre a experiência e seus impactos. Os motivos eram fatos: estávamos às vésperas da aprovação da Lei 13.140 / 2015, que dispõe

1. *A realização do projeto só foi possível graças ao apoio e à colaboração de diversas pessoas. Agradeço especialmente aos pesquisadores Úrsula Dalcolmo e a Alberto Alvadia Filho, que realizaram as entrevistas; à coordenadora do Centro de Mediação do Leblon, Gabriela Maia e também às supervisoras da equipe, Flávia Gallo e Vanja Borges, pelo estímulo e suporte; às Juízas diretoras dos Centros de Mediação do Leblon e de Jacarepaguá, Dras. Cintia Cardinali e Lígia Rodrigues, assim como ao presidente do NUPEMEC, Desembargador César Felipe Cury, e à chefe do SEAMA, Cláudia Ferreira de Souza, pela acolhida que deram ao projeto. Agradeço, igualmente, aos parceiros da equipe de mediação do Leblon, pelo incentivo e pelas sugestões valiosas, assim como às colegas do Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC) e à Reitoria da Universidade Cândido Mendes, pelo apoio permanente. Dirijo, também, meus agradecimentos aos financiadores do CESeC, Fundação Ford e Open Society Foundations, cujo suporte viabilizou a execução do trabalho.*

2. *Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos*

sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. No lastro da Resolução 125, do Conselho Nacional de Justiça<sup>3</sup>, a Lei prevê a criação, em todo o país, de centros judiciários (CEJUSCs<sup>4</sup>) incumbidos de realizar mediações pré-processuais e processuais<sup>5</sup>. Trata-se, portanto, de uma política pública de tratamento dos conflitos de interesses, que começa a ser implementada em larga escala nos tribunais, com a perspectiva de ultrapassar as fronteiras do Judiciário, conectando-se às diversas esferas do tecido social, nas quais a mediação vem, há tempos, também florescendo. A Resolução 125, que forneceu, entre outras referências, os parâmetros para a formulação da Lei, define, em seus considerandos, os sentidos e objetivos da nova política: garantir que o direito constitucional de acesso à Justiça implique o acesso a uma ordem jurídica justa, em cujo âmbito a solução dos conflitos se dê por meios adequados à sua natureza e peculiaridade; promover a pacificação social e reduzir a excessiva judicialização das contendas, a quantidade de recursos e de execuções de sentenças; estimular e disseminar a sistematização e o aprimoramento das práticas que alguns tribunais já vinham adotando, com a finalidade de alcançar uma uniformização dos serviços de mediação e conciliação e evitar disparidades, assegurando execução de qualidade.

Além disso, em seu parágrafo 2º, sessão III, a Resolução especifica que “*Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário*”. (Resolução nº 125, CNJ, 2010)

Essa preocupação com a prestação do serviço não está presente apenas no ordenamento jurídico, mas também no texto de referência para a formação dos mediadores em todo o país. No capítulo dedicado à qualidade dos processos autocompositivos, o Manual de Mediação Judicial, editado pelo Conselho Nacional de Justiça, refere-se, igualmente, à necessidade de os usuários avaliarem o atendimento, por meio de análise amostral, com vistas à adoção de um programa de gestão de qualidade. (AZEVEDO, 2015: pg.123)

Com a implantação de uma política dessa magnitude, não é difícil imaginar o risco que se corre de comprometer todo o instituto da mediação, caso o atendimento prestado pelos mediadores não obedeça a um patamar mínimo de qualidade. É certo que a ambiguidade relativa ao modo atual de incorporação dos mediadores aos tribunais brasileiros (remunerados, em alguns, e atuando como voluntários, em outros) não contribui para a consolidação de mecanismos de aprimoramento do desempenho. São grandes as expectativas em torno do que seria essa “nova profissão” e intensos os debates que envolvem a questão. De qualquer forma, enquanto não se chega a alguma solução de interesse comum, só se tem a ganhar com a elaboração de indicadores que possam servir, desde já, como bússolas para o desenvolvimento da política. Assim, percebeu-se a necessidade de desenvolver um formato de pesquisa que captasse as visões e sentimentos das pessoas atendidas nos centros, posteriormente à sessão de encerramento (ainda muito contaminada pelas emoções recém experimentadas), na qual, de forma um tanto assistemática, aplica-se um formulário de avaliação da experiência<sup>6</sup>.

3. *A Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.*
4. *Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.*
5. *Art.24 da Subseção III (que prevê, também, a realização de audiências de conciliação).*
6. *Durante as sessões, os observadores, que, via de regra, são mediadores recém-treinados, são incumbidos de preencher um formulário de avaliação, no qual identificam as habilidades dos mediadores, além de sua conduta ética, o domínio das técnicas, o relacionamento com advogados etc.. Esse formato de avaliação, embora eficaz como exercício, precisa ser considerado com cautela, dada a inexperiência dos avaliadores, nessa etapa preliminar de sua formação.*

A pesquisa não teria a mesma abrangência imaginada na proposta original que não prosperara, mas parecia uma excelente oportunidade para testar um instrumento de avaliação que propiciasse algum conhecimento sobre o que ocorre, entre quatro paredes, em torno da mesa de mediação. Se o resultado fosse rentável, poderia não só contribuir para a composição de um indicador de qualidade do atendimento, como também gerar subsídios para os processos de gestão e servir de ponto de referência para estudos futuros em outros centros.

Foram, então, treinados dois pesquisadores que, durante dois meses (entre 29 de setembro e 26 de novembro, de 2015) fizeram contatos por telefone com os jurisdicionados e aplicaram um questionário junto àqueles que, tendo sido localizados, aceitaram participar da pesquisa.

Mesmo com o risco de o envolvimento com a prática da mediação contaminar o distanciamento crítico que a pesquisa requer, o mergulho na experiência desafiadora de facilitar a reconstrução de diálogos rompidos revelou-se, por outro lado, em boa medida, incontornável. Mais do que conhecer abstratamente o método, suas implicações, premissas e propósitos, mostrou-se fundamental experimentar essa espécie de “não lugar” de onde o mediador extrai toda a sua potência, criando as condições (nada evidentes e nunca definitivas) para uma escuta verdadeiramente empática, sem a qual a mediação sequer inicia sua trajetória.

Parece-me que, nesse caso, o risco de sucumbir ao excesso de empatia com o objeto de estudo – o que os antropólogos chamariam de “going native”- e de com isso perder a distância necessária para analisá-lo - foi compensado pelo

vislumbre daquilo que escapa à dimensão técnica, teórica ou política e remete ao plano da sensibilidade sob a ética da alteridade. É, novamente, Warat, com sua avalanche de ideias e conceitos perturbadores, que inspira essa conjectura. Recorrendo a Lévinas, ele enuncia:

“O outro e seu rosto não podem ser pensados, têm que ser sentidos. Nossa aproximação com o outro é através da sensibilidade. Pensar o outro sem senti-lo é coisificá-lo, é destruir seu rosto, diluí-lo em conceitos, devorá-lo em modelos. Por meio de nossa sensibilidade, encontramos nossa responsabilidade, os sentidos profundos da ética” (WARAT, 2004; p.146)

Se, por um lado, a pesquisa pode ter sido contagiada pelo compromisso com a lógica da mediação, minha prática como mediadora e observadora, por outro lado, esteve, permanentemente, atravessada por um processo reflexivo. Um dos efeitos insólitos desse movimento recursivo foi estar, ao mesmo tempo coordenando a pesquisa de avaliação e sendo seu objeto, pelo fato de integrar o grupo avaliado. Isso não teve, porém, qualquer efeito sobre os resultados, uma vez que a equipe é composta por mais de uma dezena de pessoas e os participantes, em nenhum momento, identificaram os mediadores a que se referiam nas entrevistas.

É importante ressaltar que, nessa configuração, a pesquisa não analisa a mediação em perspectiva, buscando seus impactos sociológicos e sua capacidade efetiva de promover o acesso a uma ordem jurídica justa – o que exigiria outro tipo de abordagem. Pretendeu-se, tão somente, focar o aspecto do atendimento ao público e explorar a correspondência desse atendimento às promessas da mediação.



MESMO COM O RISCO DE O ENVOLVIMENTO COM A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO **CONTAMINAR** O DISTANCIAMENTO CRÍTICO QUE A PESQUISA REQUER, O MERGULHO NA EXPERIÊNCIA DESAFIADORA DE FACILITAR A **RECONSTRUÇÃO** DE DIÁLOGOS ROMPIDOS REVELOU-SE, EM BOA MEDIDA, INCONTORNÁVEL”

## A PESQUISA

Para organizar a listagem das pessoas que seriam entrevistadas, montou-se um banco de dados com as informações já agregadas, disponíveis nos cadastros dos Centros do Leblon e de Jacarepaguá. Uma vez organizadas e tabuladas essas informações, foi possível traçar um primeiro panorama sobre o funcionamento das duas unidades tomando-se como referência um total de 306 mediações, relativas a diferentes intervalos de tempo (um ano no Leblon e três anos em Jacarepaguá), com o que se pretendeu contrabalançar a desigualdade no número de processos encaminhados à mediação nos dois locais.

A partir desse primeiro levantamento, no qual se pode observar o tempo médio de tramitação dos processos, os resultados das mediações, os tipos de conflito mais frequentes, o número médio de sessões e o peso da participação de homens e mulheres nos processos, foi possível também selecionar as pessoas em condições de participar da pesquisa: aquelas que haviam acompanhado pelo menos uma sessão de mediação e deixado algum número telefônico pelo qual pudéssemos contatá-la. Na jurisdição do Leblon, isso significou reduzir uma lista de 326 nomes a um conjunto de 124 pessoas, enquanto em Jacarepaguá 155 candidatas a entrevistas foram selecionados entre os 403 participantes das mediações ocorridas no período pesquisado. Assim, uma boa parte teve de ser excluída por não ter telefone ou não tê-lo informado e outra parte por não ter sequer iniciado a mediação, seja por não comparecimento, seja por tê-la descartado de antemão, em favor do percurso judicial.

Com a preocupação de não ferir os princípios que regem a mediação, como

sigilo, confidencialidade e autonomia da vontade das partes, as abordagens dos entrevistadores privilegiaram o cuidado na comunicação: esclareceram-se os objetivos da pesquisa; garantiu-se aos entrevistados e entrevistadas que a pesquisa visava avaliar exclusivamente as condutas dos mediadores, sem que tivéssemos acesso a qualquer dado do conflito ou do processo; reafirmou-se que a participação seria voluntária e sem identificação dos participantes e esclareceu-se, finalmente, que os resultados da pesquisa também permaneceriam anônimos sendo divulgados apenas sob a forma de estatísticas. Pode-se dizer que a abordagem gerou bons resultados, dado que houve apenas 25 recusas (cerca de 10%) em meio às 241 pessoas em condições de responder à entrevista. Em suma, depurados as recusas, as exclusões e dois questionários invalidados, foram, finalmente, consideradas 215 entrevistas, relativas a 146 mediações<sup>7</sup>.

Elaborou-se um questionário de 26 perguntas, abordando a visão dos entrevistados sobre a atuação dos mediadores, sobre os procedimentos da mediação, sobre os sentimentos experimentados – durante e ao final do último encontro – e sobre os ecos dessa experiência. Como se trata de uma pesquisa piloto que abrangeu, nos dois centros, uma parcela dos mediandos cadastrados ao longo de um período limitado de tempo,<sup>8</sup> os resultados não representam, obviamente, o conjunto dos núcleos de mediação do Rio de Janeiro. Trata-se, vale insistir, de estudos de caso, realizados com o propósito de gerar informações sobre as unidades estudadas e, ao mesmo tempo, testar as potencialidades do instrumento de avaliação.

7. A diferença entre o número de entrevistas e o total de mediações refere-se aos 69 casos em que mais de uma parte foi ouvida, já que, nas demais, só se conseguiu contato com uma delas.

8. Estabeleceu-se um intervalo temporal suficiente para uma avaliação dos impactos da mediação, mas que não excedesse o limiar alcançado pela memória racional e afetiva.

Nos casos em que as desigualdades não eram significativas ou relevantes, os dados dos dois centros foram apresentados de forma agregada, em benefício da fluidez da exposição e da robustez dos números.

É importante destacar, ainda, que as avaliações ouvidas nas entrevistas são ou foram marcadas, muitas vezes, por experiências de forte teor emocional. Além disso, alguns participantes demonstraram alimentar expectativas pouco realistas em relação aos propósitos e princípios da mediação, o que certamente influenciou suas apreciações. Por fim, em algumas raras situações, notou-se que os entrevistados apresentavam dificuldades cognitivas ou certo grau de confusão mental. Nada disso, entretanto, impediu o prosseguimento

da entrevista, já que o que se pretendia era justamente captar os sentimentos e as percepções subjetivas sobre a qualidade da acolhida oferecida pelos mediadores a todas as pessoas, mais ou menos informadas ou escolarizadas, com ou sem necessidades especiais.

### DADOS PRELIMINARES

Embora os centros não realizem levantamentos regulares sobre os atendimentos, eles reúnem, em seus cadastros, uma série de informações que, depois de sistematizadas, proporcionaram um primeiro panorama geral de suas atividades. Eis o que foi possível apurar, previamente às entrevistas, a partir da tabulação dos dados desses cadastros:

#### INFORMAÇÕES BASEADAS NOS DADOS DISPONÍVEIS NOS ARQUIVOS DO CENTRO DE MEDIAÇÃO DO LEBLON (RELATIVOS A 151 MEDIAÇÕES E 326 PARTICIPANTES)

- Mais de 90% dos processos foram concluídos em até três meses;
- 30 % dos casos encaminhados à mediação resultaram em acordo;
- As ações mais frequentes nas mediações envolveram casos de ameaça, lesão corporal e perturbação da tranquilidade;
- 48,8% das pessoas encaminhadas à mediação eram do sexo feminino;
- Os homens estiveram proporcionalmente mais envolvidos do que as mulheres em casos de ameaça e de lesão corporal. Entre elas, por sua vez, o envolvimento em situações de injúria e perturbação da tranquilidade foram mais recorrentes.
- 53% das mediações, com ou sem acordo, foram encerradas na primeira sessão;
- 67,4% dos acordos foram obtidos na primeira sessão.

#### INFORMAÇÕES BASEADAS NOS DADOS DISPONÍVEIS NOS ARQUIVOS DO CENTRO DE MEDIAÇÃO DE JACAREPAGUÁ (RELATIVOS A 155 MEDIAÇÕES E 403 PARTICIPANTES)

- Cerca de 82% dos processos foram concluídos em até 3 meses;
- 72% das mediações resultaram em acordo;
- A maior parte das mediações envolveu conflitos familiares e de vizinhança. Ameaças e lesões corporais foram as ofensas mais frequentes no período;
- 62% dos participantes das mediações eram do sexo feminino;
- Não há variações significativas no envolvimento de homens e mulheres em diferentes tipos de conflito. Entretanto, quando se trata de disputas em que ambos constavam como autores e vítimas simultaneamente, 71,4% eram mulheres e 28,5% homens.
- A maior parte das mediações (60%) durou entre uma e três sessões.

Um elemento que diferencia os dois cenários é o fato de que, no Leblon, o Centro de mediação está vinculado exclusivamente a um Juizado Criminal, enquanto em Jacarepaguá os mediadores lidam simultaneamente com conflitos de natureza civil e criminal. Além dos casos mais recorrentes, como ameaça, lesão corporal, injúria, perturbação da tranquilidade, vias de fato e discriminação de idosos, eles medeiam também ações de natureza familiar, como guarda de filhos e outras formas de regulamentação que não acarretaram atos tipificados no Código Penal<sup>9</sup>. Contudo, as ações cíveis da unidade da Zona Oeste corresponderam apenas a 7 % das 231 ações reunidas nas 155 mediações efetuadas no período contemplado pela pesquisa. Vale lembrar ainda que os pleitos civis e criminais encontram-se muitas vezes embaralhados, tanto na prática quanto nos autos. Isso significa que, mesmo no Juizado Criminal, as mediações podem igualmente envolver questões ligadas a partilha de bens, guarda de filhos ou indenizações, embora movidas com base em outros requerimentos.

## RESULTADOS DA PESQUISA

As informações a seguir referem-se às 215 entrevistas consideradas válidas, 102 das quais realizadas junto aos jurisdicionados do Leblon e 113 entre os de Jacarepaguá. Como o universo de cada um dos centros era muito próximo a uma centena de pessoas, os dados só foram expostos em percentuais quando agregados, ou quando ajudavam a tornar mais clara alguma correlação entre variáveis.

## PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Para evitar que a entrevista assumisse um clima inquisitório e exigisse esforços de memorização e cálculo, foram perguntadas, ao final dos telefonemas, apenas a idade e a escolaridade dos entrevistados. A distribuição por sexo foi, por sua vez, deduzida a partir dos nomes e das próprias entrevistas.

- **Sexo:**

Observou-se que, entre as 215 pessoas abrangidas pela pesquisa, as mulheres estavam sub representadas no grupo da Zona Sul e sobre representadas no da Zona Oeste: das pessoas ouvidas pela pesquisa no Centro de Mediação do Leblon 48% eram do sexo feminino, enquanto na população da área circunscrita pelo Juizado, a proporção de mulheres chegava a 55,3%, segundo o censo de 2010<sup>10</sup>. Inversamente, entre os entrevistados em Jacarepaguá a parcela feminina correspondeu a 62,8%, superando a fração de mulheres na população da área, que seria de 53%, segundo a mesma fonte<sup>11</sup>.

- **Idade:**

Nos dois núcleos, a idade média dos participantes situou-se em torno da “meia idade” (49, no Leblon e 46 em Jacarepaguá) e a faixa etária se estendeu dos 19 aos 89 anos ( 25 aos 82 no Leblon e 19 a 89 em Jacarepaguá).

Nesse aspecto, são grandes as semelhanças entre os dois grupos, o que revela não só o recurso à judicialização dos conflitos desde o início da vida adulta, como também uma participação expressiva de pessoas em plena maturidade, com 50 anos ou mais (49% no Leblon e 41% em Jacarepaguá). Contrariamente ao que sugerem as

9. *Outros delitos e ações civis que, embora com frequência menor, também integraram a agenda de mediações foram: exercício arbitrário da própria razão; omissão de cautela e guarda de animal; furto de coisa comum; violação de domicílio; calúnia; maus tratos; constrangimento ilegal; desobediência; contravenção; supressão de documento; vilipendiar ato religioso; violação de correspondência; omissão de socorro; transporte de pessoa/espécie; inventário e partilha; indenização.*

10. *IBGE, censo 2010 - cálculo relativo às sub áreas V, VI e XXVII, da Região de Planejamento 2.1 (Zona Sul) que abrangem os bairros de Copacabana, Leme, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, São Conrado, Vidigal e Rocinha. [www.armazemdedados.rio.rj.gov.br](http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br) (último acesso, 9/01/2016)*

11. *A Região de Planejamento 4.1 envolve todos os bairros de Jacarepaguá e Cidade de Deus.*

estatísticas sobre crimes violentos, cuja curva declina juntamente com o envelhecimento, esses dados não alimentam a esperança de que, nessa população, o tempo faça seu trabalho no sentido de reduzir o nível de conflitualidade, quando se trata de interações cotidianas. Na melhor das hipóteses, sugerem uma tendência dos mais velhos a resolver as disputas pela via judicial. Além disso, o amadurecimento também não parece gerar mais disposição para resolver consensualmente os conflitos, pois a frequência dos acordos foi ligeiramente maior entre os participantes abaixo de 50 anos do que entre os mais idosos, mesmo quando considerados apenas os estratos inferiores a 39, ou a 29 anos.<sup>12</sup>

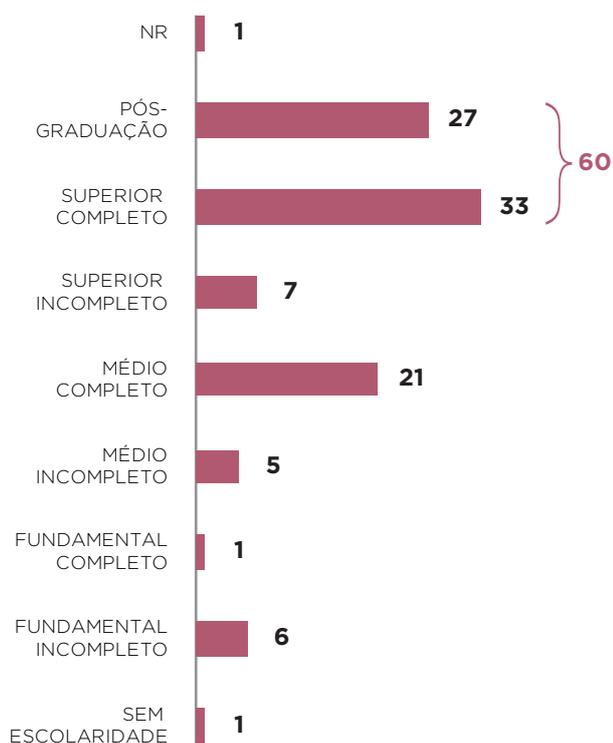
• **Escolaridade:**

Como já se poderia prever, o perfil educacional dos entrevistados nos dois núcleos é bastante desigual e reflete os indicadores de desenvolvimento social que distinguem os moradores dos bairros em que se situam (0,77 no Leblon e 0,60 em Jacarepaguá)<sup>13</sup>. Mesmo que a jurisdição de cada centro englobe mais de um bairro e ainda que o IV Juizado Criminal situado no rico bairro do Leblon abarque várias áreas de favelas, as diferenças são muito significativas. Enquanto no núcleo do Leblon 60% dos que responderam ao questionário afirmaram ter concluído o ensino superior, em Jacarepaguá, essa proporção limitou-se a 24%, como mostram as figuras abaixo:

12. Entre os que chegaram a um acordo, 58% tinham menos de 50 anos. Por sua vez, o segmento que concluiu a mediação sem chegar a um acordo está dividido exatamente entre os maiores e menores de 50 anos.

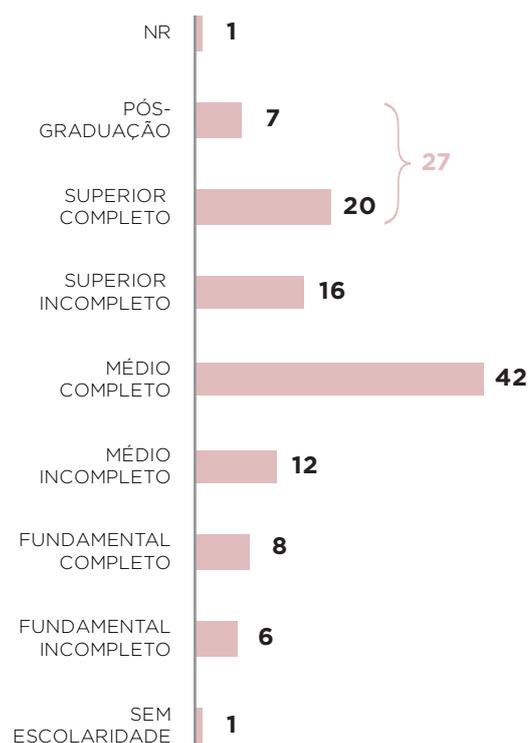
13. [www.armazemdedados.rio.rj.gov.br](http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br) (ultimo acesso em 16/12/2015)

GRÁFICO 1\_ **ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS (LEBLON)**



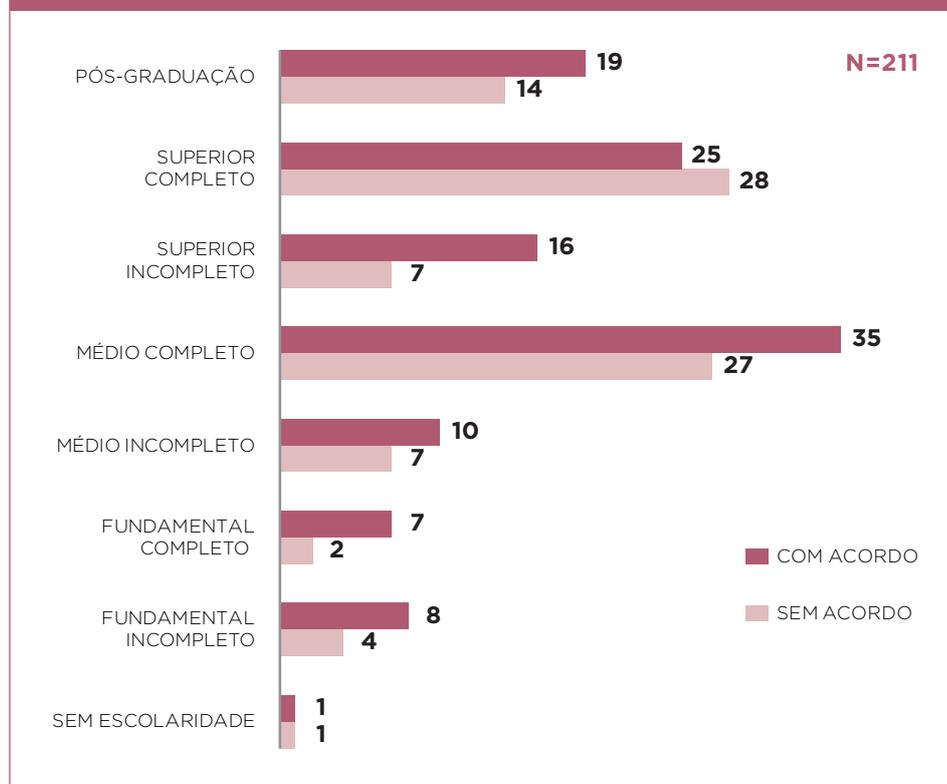
N=102

GRÁFICO 2\_ **ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS (JACAREPAGUÁ)**



N=113

GRÁFICO 3\_ GRAU DE ESCOLARIDADE, SEGUNDO A OBTENÇÃO DE ACORDO



Da mesma forma como a idade não arrefece os impulsos adversariais desses entrevistados e tampouco favorece a busca pelo entendimento, pode-se afirmar que no universo observado não há relação entre a formação escolar e a disposição para acatar soluções consensuais. A figura acima deixa clara essa dissociação, pois apenas os que concluíram o ensino superior – mas não os que se identificaram como pós-graduados - relataram maior frequência de mediações sem acordo.

Uma característica que torna a assemelhar os entrevistados das duas áreas, finalmente, é a ausência de contato prévio com a mediação. Apenas 16 entrevistados no Leblon e nove em Jacarepaguá relataram já ter tido alguma experiência anterior à que originou a entrevista. Esse dado, associado às percepções que eles exprimem sobre a atuação dos

mediadores é particularmente relevante, quando se considera que as experiências mencionadas nas entrevistas constituíram, para a maioria, a fonte de suas avaliações sobre a mediação de conflitos em sentido amplo.

#### O ATENDIMENTO

Se faz sentido supor que a apreciação dos participantes da mediação é um elemento chave para o desenvolvimento de um indicador de qualidade do trabalho dos mediadores, pode-se dizer que, tanto no Leblon quanto em Jacarepaguá, é quase unânime a aprovação da conduta avaliada. Dos 215 respondentes, 83,3% classificaram como bom ou ótimo o atendimento dos funcionários e o dos mediadores. Os gráficos a seguir expressam em números absolutos a consistência dessa percepção:



PODE-SE DIZER QUE, TANTO NO LEBLON QUANTO EM JACAREPAGUÁ, É QUASE UNÂNIME A **APROVAÇÃO DA CONDUTA** AVALIADA. DOS 215 RESPONDENTES, 83,3% CLASSIFICARAM COMO **BOM OU ÓTIMO** O ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E O DOS MEDIADORES”

GRÁFICO 4\_AVALIAÇÃO SOBRE  
O ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS  
(LEBLON)

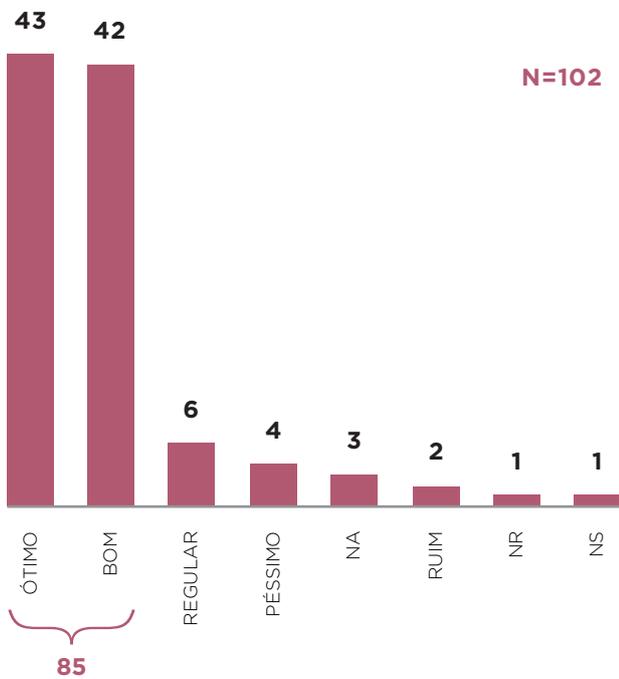


GRÁFICO 5\_AVALIAÇÃO SOBRE  
O ATENDIMENTO DOS MEDIADORES  
(LEBLON)



GRÁFICO 6\_AVALIAÇÃO SOBRE  
O ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS  
(JACAREPAGUÁ)

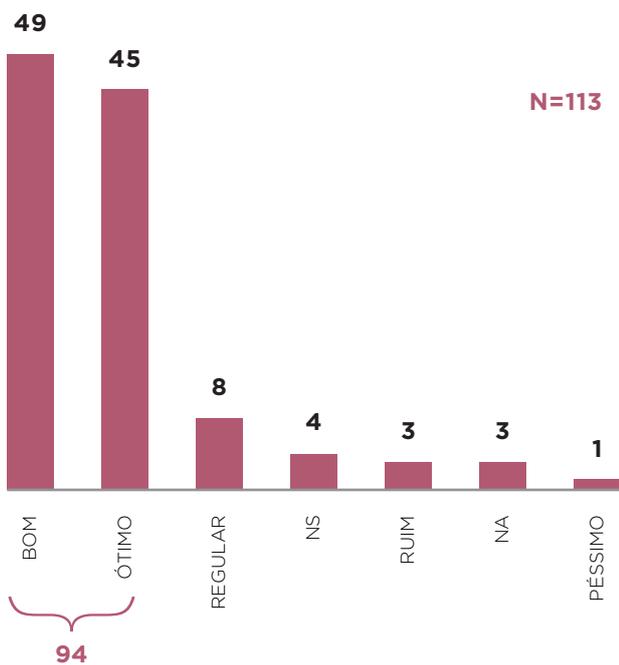


GRÁFICO 7\_AVALIAÇÃO SOBRE  
O ATENDIMENTO DOS MEDIADORES  
(JACAREPAGUÁ)

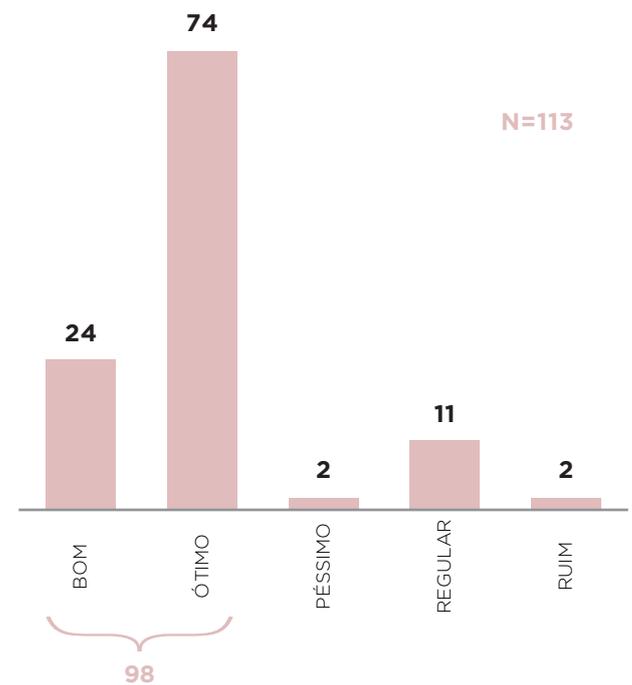


TABELA 1\_AVALIAÇÃO DA POSTURA DOS MEDIADORES:

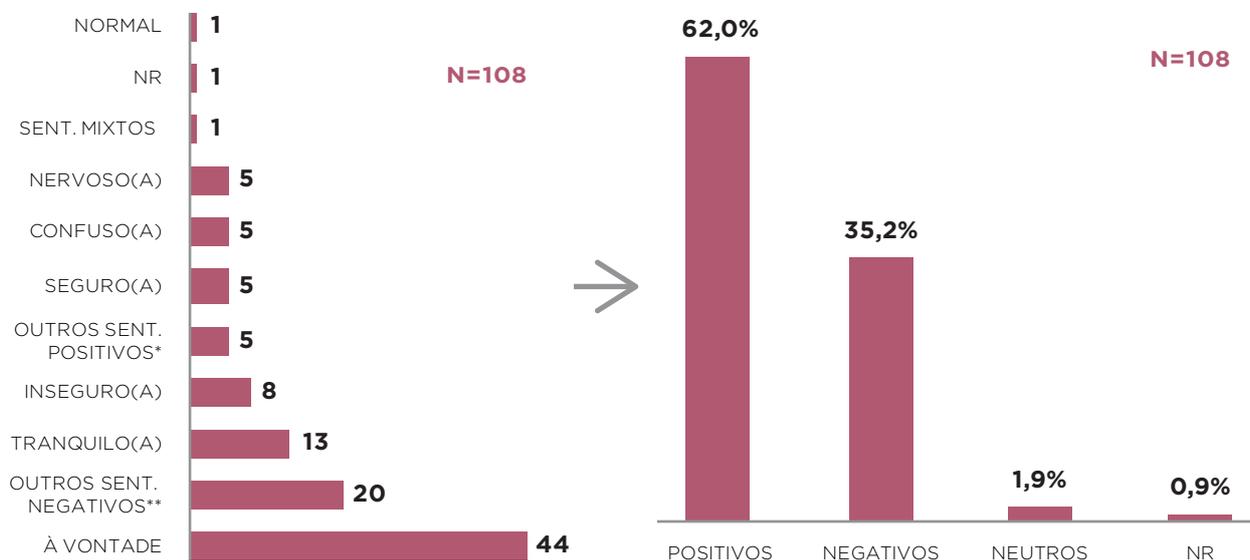
	RESPONDERAM "SIM" %	
	LEBLON	JACAREPAGUÁ
OS MEDIADORES EXPLICARAM COM CLAREZA COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO?	92,1	93,8
DURANTE A MEDIAÇÃO, O(A) SR(A) TEVE O TEMPO QUE PRECISAVA PARA EXPOR SEU PONTO DE VISTA?	86,2	94,6
O(A) SR(A) SENTIU QUE OS MEDIADORES ESTAVAM ESCUTANDO O QUE O(A) SR(A) FALAVA DE FORMA ATENTA E RESPEITOSA?	87,2	96,4
O(A) SR(A) ACHA QUE OS MEDIADORES ENTENDERAM BEM AS SUAS QUESTÕES?	80,3	86,7
OS(AS) MEDIADORES FORAM IMPARCIAIS? OU UM DELES OU OS DOIS ESTAVAM DANDO MAIS APOIO A UMA DAS PARTES?)	77,4	75,2
	RESPONDERAM "NÃO" %	
	LEBLON	JACAREPAGUÁ
O(A) SR(A) SENTIU QUE OS MEDIADORES (OU UM DELES) ESTAVA JULGANDO O(A) SR(A) OU A OUTRA PARTE?	87,2	84
O(A) SR(A) SE SENTIU PRESSIONADO(A) A FAZER ACORDO?	75,4	80,5

Para além de uma apreciação genérica, as respostas sobre os procedimentos de acolhida mostram também que os princípios fundamentais da mediação estão sendo observados satisfatoriamente pelos mediadores. Como se pode ver acima, na Tabela 1, a maioria absoluta dos atendidos nos dois centros respondeu favoravelmente a perguntas sobre qualidade da escuta, imparcialidade, atenção e respeito demonstrados, e esclarecimentos prestados sobre o sentido, alcance e expedientes da mediação. Aspectos, vale lembrar, que

remetem a algumas de suas condições de possibilidade, como escuta empática, neutralidade e ausência de julgamento por parte dos mediadores, associadas aos princípios da autonomia da vontade e da decisão informada.

Não chega a surpreender, diante disso, que no rol das expressões com que as partes identificaram seu estado de espírito durante as sessões, em ambos os núcleos, prevaleçam sentimentos positivos, apesar das inquietudes e tensões que tipicamente caracterizam os encontros.

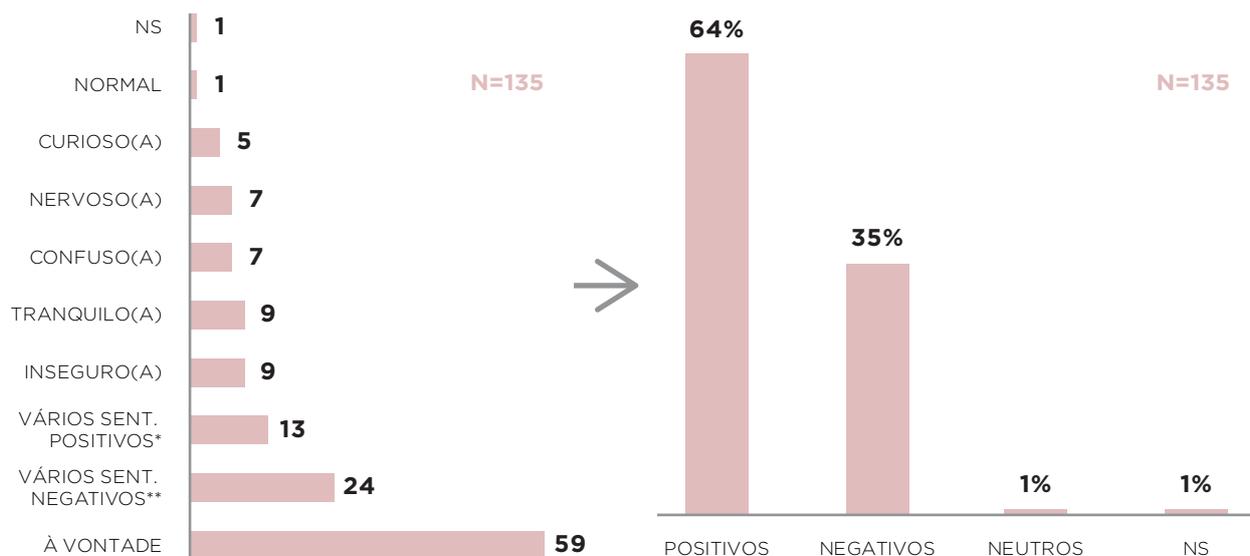
GRÁFICO 8\_ SENTIMENTOS IDENTIFICADOS PELOS ENTREVISTADOS DURANTE AS SESSÕES (LEBLON)



\* OUTROS SENTIMENTOS POSITIVOS: Confortável, Esperançoso(a), Maravilhosamente bem.

\*\*OUTROS SENTIMENTOS NEGATIVOS: apreensivo(a), constrangido(a), decepcionado(a), estarecido(a), exposto(a), estressado(a), impotente, insatisfeito(a), pressionado(a), muito mal, triste.

GRÁFICO 9\_ SENTIMENTOS IDENTIFICADOS PELOS ENTREVISTADOS DURANTE AS SESSÕES (JACAREPAGUÁ)



\*OUTROS SENTIMENTOS POSITIVOS: aliviado(a) confortável bem emocionado(a) satisfeito(a) seguro(a)

\*\*OUTROS SENTIMENTOS NEGATIVOS: abandonado(a), ansioso(a), constrangido(a), desconfortável, incompreendido(a), injustiçado(a), inquieto(a), irritado(a), não se sentiu bem, oprimido(a), péssimo(a), tenso(a), triste, com medo, com raiva.

Em relação à pergunta sobre os sentimentos experimentados ao término da mediação, as respostas seguem o mesmo sentido, embora em menor proporção, sendo 55% e 67% delas (no Leblon e em Jacarepaguá, respectivamente) referidas a sentimentos positivos, tais como: alívio, confiança, tranquilidade, apoio, paz, felicidade e conforto.<sup>14</sup> O aumento da proporção de emoções negativas nesse momento específico engloba, certamente, as frustrações derivadas do resultado, nem sempre favorável. Em alguns casos, pela impossibilidade de atingir uma solução de interesse mútuo, em outros, por insatisfação com os termos em que foi selado o acordo.

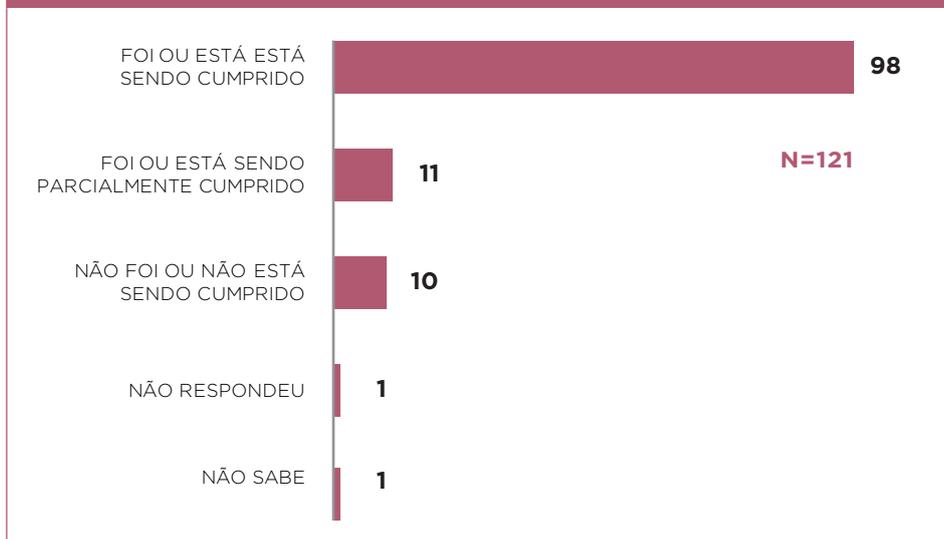
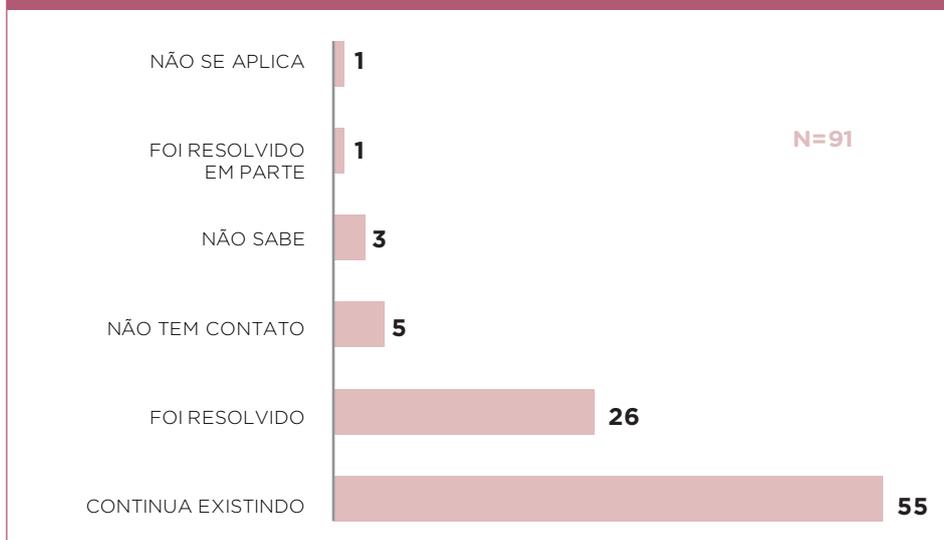
Se as avaliações positivas podem ser atribuídas, em parte, ao suporte de advogados, já que eles proporcionariam certa segurança aos seus clientes em um ambiente conflagrado, os números da pesquisa não sugerem que esse tenha sido um fator decisivo para assegurar o sentimento de bem estar. Basta notar que, no Leblon, onde o acompanhamento jurídico foi relatado por metade dos entrevistados, a frequência das respostas que exprimiam sentimentos positivos, durante e depois das sessões, não é maior do que em Jacarepaguá, onde apenas 14% dos participantes tiveram alguma assessoria jurídica. Tudo indica, portanto, que, nos dois espaços, a despeito das experiências frustrantes ou desagradáveis, também reportadas pelos entrevistados, a maior parte dos mediadores foi capaz de gerar

uma atmosfera segura e acolhedora, além de prover uma escuta de qualidade. Tal ambiência reflete-se ainda na avaliação dos respondentes sobre os conteúdos da mediação, como se pode observar a seguir.

### CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS

121 entre os 215 entrevistados, ou seja, mais da metade, afirmaram que a mediação havia resultado em acordo no período analisado:<sup>15</sup> 46 no Leblon e 75 em Jacarepaguá. Desses participantes que chegaram a um termo de entendimento nos dois núcleos cerca de 80% consideraram-no satisfatório e apenas 10 pessoas relataram o não cumprimento dos termos acordados, por uma ou ambas as partes. O oposto aconteceu nos 91 casos encerrados sem acordo: em mais da metade o conflito continuava existindo no momento da entrevista e não chegou um terço a proporção dos respondentes que consideravam a contenda resolvida<sup>16</sup>. Ainda que os desdobramentos das mediações não sejam plenamente comparáveis, pois aos que firmaram um termo de entendimento perguntou-se sobre a observância do acordo, enquanto os demais foram indagados sobre a permanência do conflito, é razoável supor que o desentendimento terá sido resolvido nos casos em que as soluções acordadas na mediação tenham sido seguidas<sup>17</sup>. As figuras a seguir ajudam, de todo modo, a visualizar os diferentes cenários:

14. *Frustração, peso, chateação, tristeza, medo, desconfiança, estresse, incompetência, injustiça, insegurança, nervosismo, decepção e desconforto são os principais sentimentos negativos associados à conclusão da mediação.*
15. *Desse conjunto, quatro acordos foram parciais.*
16. *No segmento restante, as partes haviam perdido contato.*
17. *Vale lembrar que em 146 das 215 entrevistas concluídas, apenas uma parte foi ouvida. Não se pode descartar a possibilidade de que as outras partes que não foram alcançadas tivessem percepções distintas sobre o grau de satisfação em relação ao acordo, sobre a observância das condições estabelecidas e até sobre a permanência do conflito.*

**GRÁFICO 10\_ MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS COM ACORDO:  
SITUAÇÃO DO ACORDO****GRÁFICO 11\_ MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS SEM ACORDO:  
SITUAÇÃO DO CONFLITO**

Como se sabe, as mediações que não geram um termo de entendimento retomam sua trajetória judicial, a ser finalizada por uma sentença proferida pelo Juiz. Porém, como também é sabido, decisões judiciais podem encerrar as ações, cíveis ou penais, sem necessariamente extinguir o conflito e, em alguns casos, até mesmo exacerbando-o ao invés de mitigá-lo.

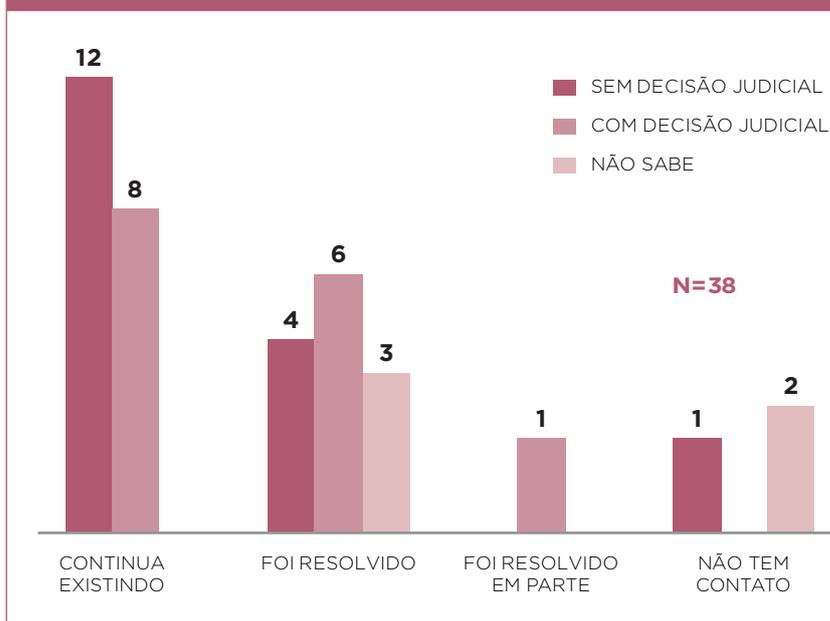
Os dados comentados a seguir referem-se somente aos 38 casos concluídos sem acordo, em Jacarepaguá, a cujos participantes perguntou-se se o processo já havia sido finalizado por sentença ou por transação penal<sup>18</sup>. Evidentemente, as frequências são muito pequenas e não permitem extrapolações ou generalizações. Elas ajudam, porém, a evidenciar a distância entre

18. A pergunta foi possível porque naquele núcleo a pesquisa cobriu um período extenso o suficiente para abranger uma decisão judicial, diferentemente do período de um ano, considerado para entrevistas do Centro de Mediação do Leblon.

solução judicial e resolução do conflito. Ainda que novas pesquisas, com amostras ou universos mais robustos, possam demonstrar que, em não havendo acordo, a sentença tende a ter efeito pacificador, comparativamente a uma situação inconclusiva, não resta dúvida, a partir do pequeno universo representado no gráfico ao lado, que o desfecho judicial do delito não implica automaticamente a resolução do conflito que o originou.

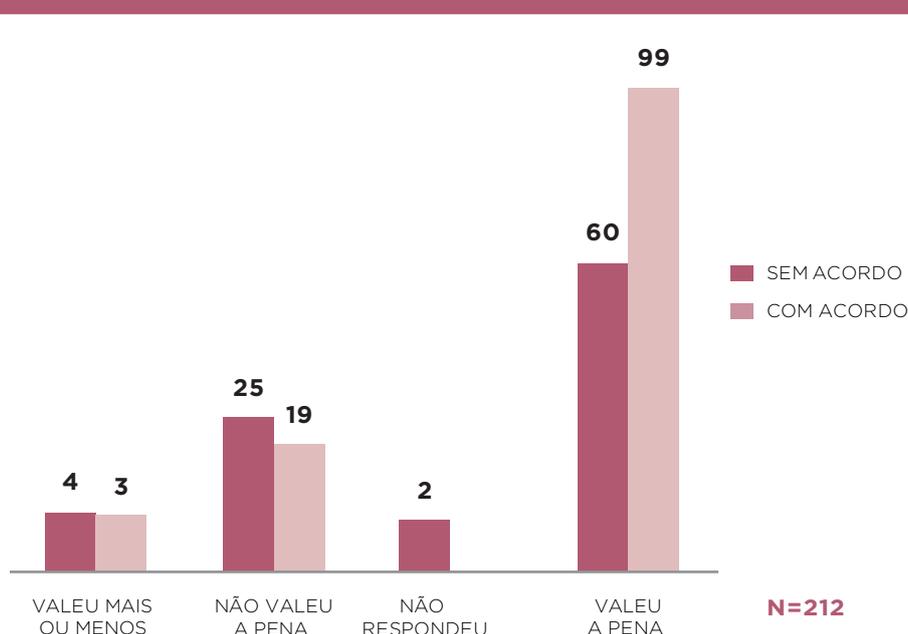
Todavia, para quem passa pela experiência da mediação, nem tudo se resume à solução das contendas. Os relatos dos entrevistados mostram que, independentemente dos resultados, há ganhos e aprendizados pessoais derivados dos encontros e da tentativa de estabelecer um diálogo com a outra parte, em ambiente seguro e acolhedor. A maioria dos participantes (74,4%), tendo ou não chegado a um entendimento, considerou, por exemplo, que a mediação valeu a pena. Mesmo entre aqueles que não firmaram qualquer tipo

**GRÁFICO 12\_ SITUAÇÃO DO CONFLITO, SEGUNDO A OCORRÊNCIA DE SOLUÇÃO JUDICIAL**



de pacto, mais da metade (66%) considerou que a experiência tinha sido válida, o que reforça a tese de que a importância e o valor da mediação não podem ser mensurados apenas por suas consequências formais.

**GRÁFICO 13\_ JULGAMENTO SOBRE A VALIDADE DA MEDIAÇÃO, SEGUNDO O RESULTADO OBTIDO**



Ao menos do ponto de vista dos participantes, houve benefícios tão ou mais importantes que o estabelecimento de um termo de consenso. Quando se perguntou aos que consideraram que a mediação tinha valido a pena os motivos para suas afirmações, as respostas remeteram tanto à eficácia do método, quanto ao ambiente proporcionado pelos mediadores, à qualidade da escuta e à possibilidade de rever pontos de vista. Eis alguns exemplos ilustrativos:

*“Antes da mediação eu me sentia o dono da verdade. Depois, me foi exposto outro ponto de vista e pude analisar melhor.”*

*“Fiquei mais calma (...) eu falava pelos cotovelos e aprendi a ouvir.”*

*“Conheci uma nova forma de resolver as coisas.”*

*“Eu vejo como um outro caminho, mas humanizado que a lei e a justiça. Eu tive condição de ser ouvida como mãe e como mulher.”*

*“Descobri que havia um espaço onde eu podia ser ouvida. Me senti acalentada, protegida, compreendida.”*

*“Eu consegui entender o lado dele e ele entendeu o meu.”*

*“Foi uma oportunidade de dizer o que eu pensava e o que eu sentia.”*

*“Foi um momento de reflexão e de poder voltar atrás.”*

*“Houve uma agilidade que eu não esperava por parte da justiça.”*

*“Eu aconselho amigos e familiares a buscar a mediação”. “Eu era muito ansiosa e a gente era igual a cão e gato, não podia se esbarrar na rua.”*

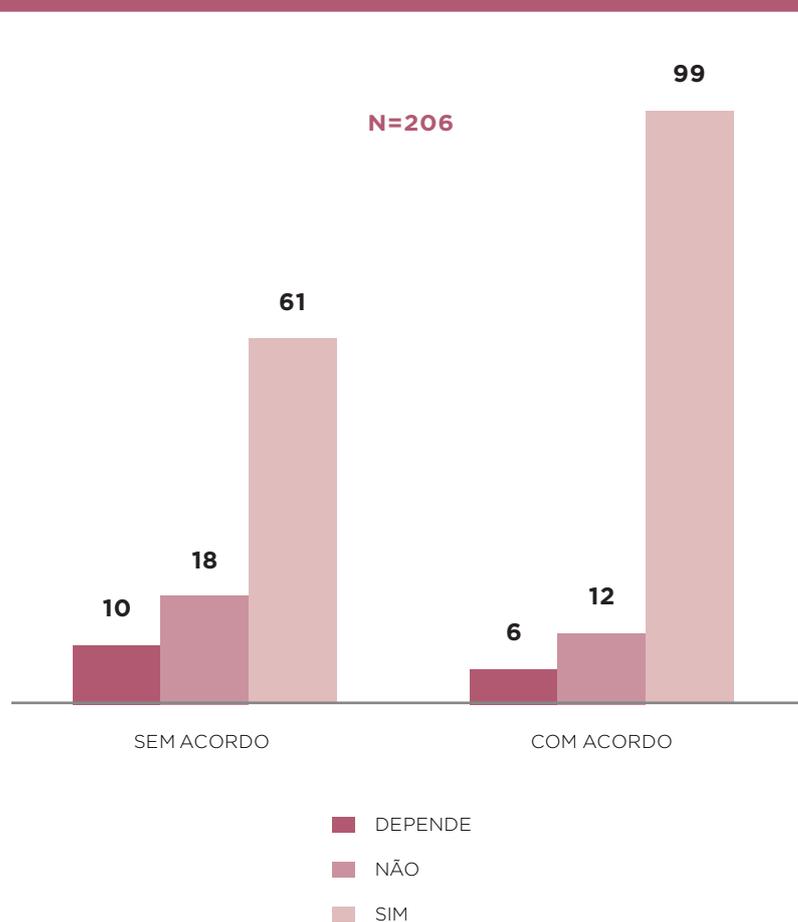
*“Nunca tinha visto uma situação em que duas pessoas podem ajudar terceiros a resolver questões.”*

*“Tive oportunidade de falar coisas para a outra parte sem correr o risco de ser agredida; coisas que ela precisava ouvir.”*

*“Sempre acrescenta. Fiquei duplamente satisfeito, não só com o caminhar do processo mas com o meu bolso”.*

Esses benefícios explicam, em boa medida, o fato de 75% dos entrevistados afirmarem que recomendariam a mediação para outras pessoas. Também nesse caso, o desejo de recomendá-la não dependeu de a experiência ter resultado em acordo, como mostra a figura 9, ainda que a opção por desaconselhá-la tenha prevalecido entre os que não chegaram a um entendimento:

**GRÁFICO 14\_ INTENÇÃO DE RECOMENDAR A MEDIAÇÃO, SEGUNDO A OBTENÇÃO DE ACORDO**



Porém, nem tudo são flores no terreno da mediação. Uma parte não desprezível dos entrevistados (20,5%) considerou inúteis os esforços de facilitação do diálogo e expôs também suas razões. Em alguns desses casos, a queixa se concentrava justamente na ausência do que foi visto pelo outro segmento como meritório, ou seja, na inaptidão dos mediadores em prover uma escuta empática, em ambiente seguro. Essa diversidade de percepções pode ser explicada, de certa forma, como efeito dos múltiplos ângulos de visão dos entrevistados, mas ela expressa, igualmente, oscilações do próprio atendimento. Diz respeito não só às variações na qualidade da formação recebida pelos mediadores<sup>19</sup>, mas também ao peso de suas características pessoais, crenças, bagagens profissionais etc.. Embora qualquer pessoa possa adquirir, em pouco tempo, os conhecimentos básicos para iniciar-se no uso da técnica da mediação, a disposição para abrir-se à lógica do outro, focando, efetivamente, em seus interesses e necessidades requer investimentos de maior complexidade. A abertura na direção de uma ética da alteridade representa um passo bem menos evidente, assim como tampouco é banal o movimento autorreflexivo que a mudança no olhar dirigido ao outro provoca – não só para os envolvidos nos conflitos, mas sobretudo para os que pretendem mediá-los. Como lembra Tânia Almeida,

*“A Mediação é muito mais do que um método de resolução de conflitos. Seu aprendizado implica mudanças paradigmáticas que dizem respeito à convivência pautada na empatia, como princípio ético fundamental. É um aprendizado para a vida, para o estar no mundo, não exclusivamente para desempenhar uma função”.* (ALMEIDA, s/d)

Na gramática de Warat, mediar envolve o “encontro com o novo que nos habita sem sabermos”, designado por ele como a “*nossa reserva selvagem de sensibilidade*”. “*Holisticamente falando*, diz o autor, *me interesse por uma concepção da mediação como direito da alteridade, enquanto realização da autonomia e dos vínculos com o outro*”(WARAT, 2004).

Nem todos os mediadores, entretanto, parecem ter a mesma facilidade em abdicar da posição de poder e da miragem do suposto saber que o desempenho da função pode, ilusoriamente, alimentar. Esse é, a bem da verdade, um dos aspectos que desafiam, permanentemente, qualquer mediador, exigindo um esforço contínuo de renovação e auto escrutínio. Sem isso, as percepções e conhecimentos dos participantes não encontram acolhida para nutrir o diálogo colaborativo que lhes propicia o sentimento de ter encontrado as soluções dos problemas por seus próprios meios. A não ser que se tenha adotado modelos híbridos, como os que conjugam mediação e arbitragem, por exemplo, pode-se dizer que a ideia da autocomposição ancora-se, aqui, na premissa de que as respostas para o conflito desenvolvem-se na gramática das partes envolvidas e não na de terceiros.

Ademais, se os mediadores perdem a consciência da parcialidade de seus valores, pressupostos e convicções, tomando-os como absolutos universais, acabam por desprezar certos dispositivos fundamentais, como a indagação e a confirmação, o que pode contaminar a escuta e, no limite, o horizonte de participação dos mediandos no processo. É o que ocorre, por exemplo, quando afirmam determinados princípios religiosos ou morais, durante as sessões, sem levar em conta a possibilidade de os participantes professarem



SE OS MEDIADORES PERDEM A CONSCIÊNCIA DA PARCIALIDADE DE SEUS VALORES, PRESSUPOSTOS E CONVICÇÕES, TOMANDO-OS COMO ABSOLUTOS UNIVERSAIS, ACABAM POR DESPREZAR CERTOS DISPOSITIVOS FUNDAMENTAIS, COMO A INDAGAÇÃO E A CONFIRMAÇÃO, O QUE PODE CONTAMINAR A ESCUTA E, NO LIMITE, O HORIZONTE DE PARTICIPAÇÃO DOS MEDIANDOS NO PROCESSO”

<sup>19</sup> Em conversas informais, ouvi relatos sobre processos de formação, cuja qualidade contrastava enormemente com o excelente curso pelo qual eu havia passado. As queixas referiam-se a ausência de planejamento das aulas, faltas dos professores, pouca intimidade dos mesmos com o tema e ausência de uma metodologia de ensino.

crenças diversas (ou, simplesmente, não alimentarem crença alguma) e de não compartilharem as mesmas chaves de leitura do mundo. Essa postura, assumida muitas vezes de forma inconsciente, reflete-se aparentemente nas percepções pejorativas transcritas adiante. No pequeno grupo dos entrevistados que considerou a mediação sem validade, uma parcela queixou-se da própria utilização do método, enquanto outro segmento reportou-se à dificuldade dos mediadores em reconhecer as demandas e necessidades de uma ou ambas as partes.

*“Deveriam ser mais imparciais. Uma mediadora defendeu a outra parte”.*

*“Porque a mediadora, por ser evangélica, ficou do lado da outra pessoa por ser evangélica também.”*

*“Acho que a ideia da mediação de conflitos é boa, mas também achei desgastante demais. Fui a várias sessões e eles estavam forçando a barra para algo que eu já sabia que não queria.”*

*“Porque é uma perda de tempo, um gasto desnecessário. É inútil, uma bobagem. Não devia existir.”*

*“Preferia que tivesse um juiz na frente.”*

*“Eu acho que numa mediação, se a mediadora não dá chance de eu abrir a boca e fica escutando a mentira da outra é péssimo, eu me senti a pior das pessoas.”*

*“Porque não resolveu, só postergou a decisão, porque a outra parte não queria acordo.”*

*“Eu acho que a justiça está errada agindo dessa forma, porque tem que ser resolvido de verdade.”*

*“Porque a situação toda é injusta. Eu queria provar a minha inocência enquanto o juizado queria ficar me forçando a fazer a mediação e o acordo.”*

*“Os mediadores não deram a devida importância ao caso. Foi frustrante.”*

*“Pelo nível de agressão que eu sofria, esperava que houvesse uma punição (...) me sinto frustrada e insegura com a Justiça.”*

Além disso, 84 entrevistados (39%) responderam afirmativamente a uma outra pergunta referida ao desejo de que algo tivesse sido diferente na mediação. Alguns sugeriram aperfeiçoamentos, outros revelaram um claro descontentamento com todo o processo e uma parte das respostas exprimia uma demanda por mais escuta e reconhecimento:

*“Que a mediadora também tivesse me dado atenção. Ele não me ouvia, ouvia mais a outra. Detestei!”*

*“As mediadoras redigiram o termo dizendo que ambas as partes não queriam acordo, no entanto apenas a outra parte não quis.”*

*“Que a mediadora não tivesse ficado falando que se não fosse feito acordo não ia dar em nada.”*

*“Que o mediador tivesse dado mais atenção, perguntado o que aconteceu, ele não perguntou nada.”*

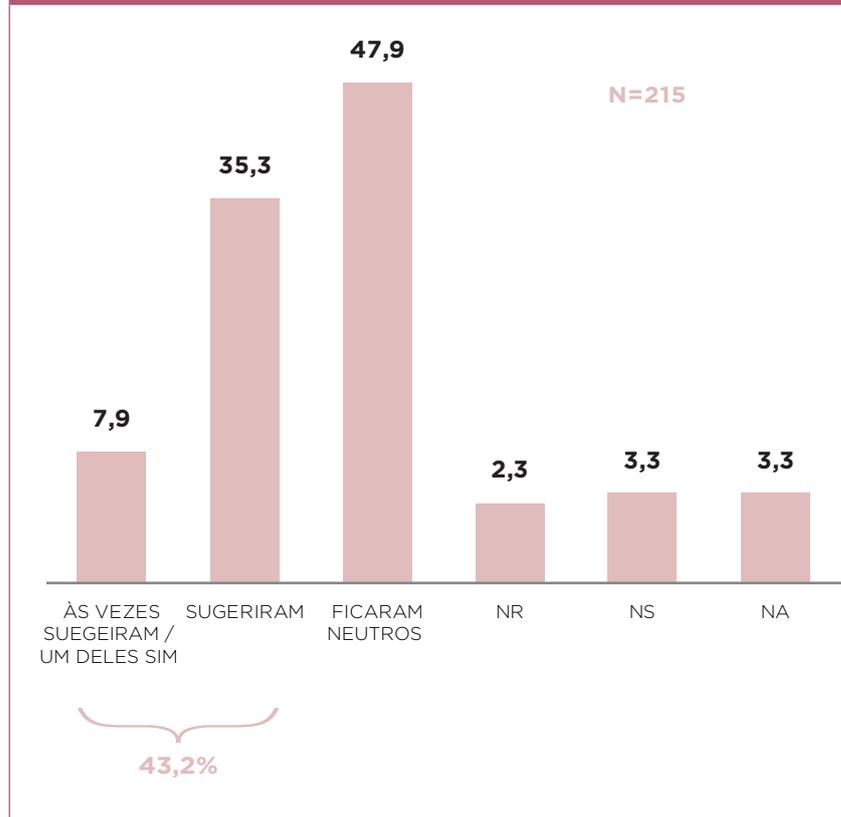
Um elemento indicativo de que se aposta de fato na capacidade das partes resolverem seus conflitos por meios próprios está na frequência com que elas se percebem como protagonistas do processo de busca das soluções para o conflito. Mesmo levando em conta todos os vieses que, vale repetir, podem contaminar as percepções dos respondentes, foi bastante elevada a proporção dos que entenderam as intervenções de um ou de ambos os mediadores como sugestões sobre os caminhos para solucionar os problemas<sup>20</sup>. Mais de 43% consideraram ter recebido recomendações integrais ou parciais.

**20.** A pergunta foi formulado nos seguintes termos: “Como foi a postura dos mediadores durante a sessão: 1) eles é que sugeriram as soluções para o conflito ou 2) Eles ficaram neutros, deixando vocês buscarem as soluções?”

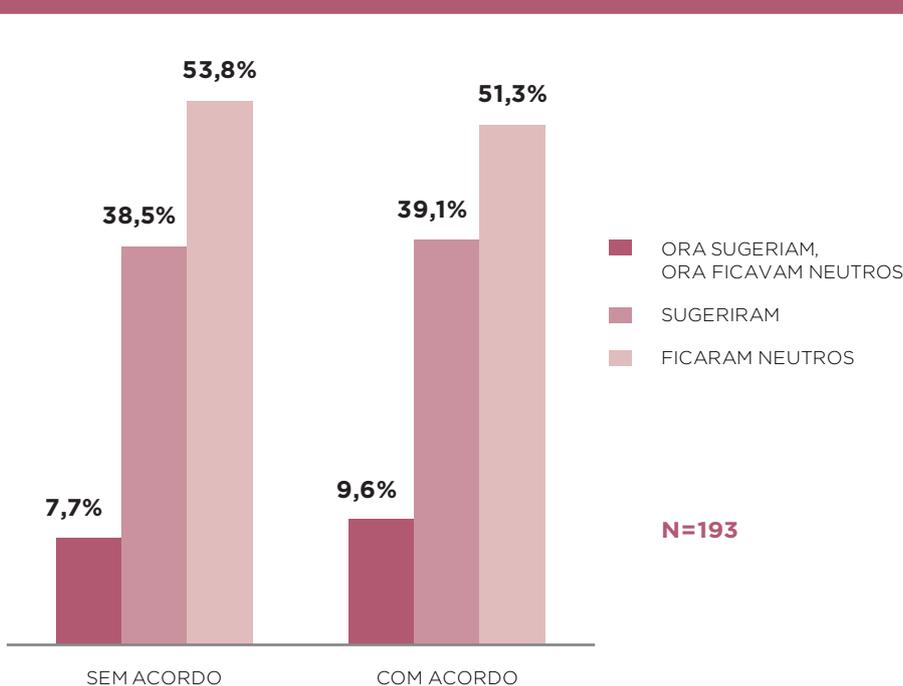
Em contraste com a relativa homogeneidade observada na fase inicial de acolhida e escuta, esse dado revela uma diversificação das abordagens na etapa da construção do entendimento. Se o papel do mediador consiste em proporcionar, pelas técnicas de facilitação do diálogo, as condições para que as partes elaborem, por si próprias, os caminhos para a solução das desavenças<sup>21</sup>, o que a figura ao lado deixa à mostra é uma subversão desse princípio, na visão de quase metade dos ouvidos.

Um dado curioso é que, conforme indica a próxima figura, sugerir as soluções para o conflito não contribui, mas tampouco impede a formulação do acordo, ao menos no grupo estudado. No entanto, pode constituir um ponto de inflexão na leitura que as partes virão a fazer de todo o processo e, possivelmente, a perda da oportunidade de avivar-lhes a consciência de sua capacidade decisória.

**GRÁFICO 15\_ POSTURA DOS MEDIADORES DURANTE AS SESSÕES: (SUGERIRAM AS SOLUÇÕES OU FICARAM NEUTROS, DEIXANDO AS PARTES BUSCAREM AS SAÍDAS?)**



**GRÁFICO 16\_ OBTENÇÃO DO ACORDO, SEGUNDO A POSTURA DOS MEDIADORES**



21. Esse é um dos aspectos que a diferenciaria da conciliação e da arbitragem, nas quais as pessoas em conflito delegam a uma terceira parte neutra a função de indicar ou até de determinar o desfecho das contendas.

Segundo o Manual de Mediação Judicial, “... considera-se que não são recomendadas sugestões de acordo ou direcionamentos quanto ao mérito em mediações”, já que se privilegiou uma orientação “facilitativa”, em que o mediador se limita ao papel de administrador do processo. Essa orientação difere do modelo “avaliativo”, em que o facilitador poderia, como especialista, apreciar o mérito das questões envolvidas no conflito, o que, para muitos, sequer poderia ser chamado de mediação (AZEVEDO, 2015: p.132)

Nesse cenário, os números da pesquisa parecem indicar um ponto cego a merecer explorações futuras: ao sugerirem as soluções para o conflito, os mediadores não estariam justamente subtraindo das partes o princípio vital do processo colaborativo? As perspectivas de mudança na comunicação não residem na mobilização conjunta das partes para identificar possíveis saídas para os impasses? Essa experiência não deveria proporcionar um aprendizado, cujo efeito extrapolasse o período da mediação, estendendo-se mesmo a outras relações?

Alguns autores, vinculados à corrente conhecida por transformativa, como Robert Bush e Joseph Folger (2005) enfatizam os benefícios da mediação para além da resolução de desavenças específicas, apostando na transformação de relações adversariais em interações colaborativas<sup>21</sup>. Essa perspectiva está, de alguma forma, consignada também no Manual de Mediação Judicial. O texto prevê que a mediação tenha outras finalidades relevantes, além da realização de um acordo, tais como a melhoria do relacionamento das partes e o crescimento pessoal. É o que se encontra ali denominado como o “princípio do empoderamento”:

*Considerando que o mediador estabelece uma relação com as partes de modo a estimular a comunicação, espera-se em razão do princípio do empoderamento que, após uma adequada autocomposição, as partes tenham aprendido, ainda que parcialmente, algum conjunto de técnicas de negociação e aperfeiçoado as suas formas de comunicação tornando-a mais eficiente inclusive em outros contextos. (AZEVEDO, 2015: pg. 247)*

Entretanto, não parece ser essa a experiência da maioria dos entrevistados. Quando indagados sobre a ocorrência de mudanças na relação com a outra parte, como consequência da mediação, 56% responderam negativamente, indicando que mesmo quando houve um entendimento, isso não significou, necessariamente, que o padrão da comunicação havia sido modificado.

Ademais, nem sempre os que identificaram alguma transformação consideraram-na positiva. Alguns relataram desdobramentos desastrosos do processo de mediação, como mostram os exemplos abaixo:

*“Depois da mediação, ela expulsou nossos filhos de casa.”*

*“Só piorou.”*

*“Eu parei de ver minha filha. Insistir não é mais produtiva.”*

*“Éramos uma família. Hoje não mais.”*

*“O pouco contato que havia foi completamente interrompido.”*

*“Houve uma pequena melhora, mas depois de um tempo ficou ainda pior.”*

Pelos dados da pesquisa, não é possível afirmar que as transformações no relacionamento tenham sido mais frequentes quando os mediadores se abstiveram de oferecer saídas para os problemas, pois as respostas nesse sentido



MESMO QUANDO HOUVE UM ENTENDIMENTO, ISSO NÃO SIGNIFICOU, NECESSARIAMENTE, QUE O PADRÃO DA COMUNICAÇÃO HAVIA SIDO MODIFICADO ”

21. “This is the message the Transformation Story conveys: not that satisfaction and suffering, justice and injustice, are unimportant – but that conflict transformation, and the resulting achievement of the inherent human potential for social and moral connection, are even more important”. (BUSH R. & Folger, JP, 2005)

distribuíram-se na mesma proporção entre os que teriam recebido sugestões e os que teriam buscado seus próprios caminhos, com ou sem um acordo final. Há aqui, portanto, outro ponto a explorar: em que dimensão espera-se que a mediação seja capaz de provocar mudanças e que elementos seriam preponderantes como catalisadores?

Embora a declaração de que houve mudanças tenha sido mais frequente quando um termo de entendimento foi firmado, a recíproca não é verdadeira, já que uma parcela expressiva dos que chegaram a um acordo não percebeu qualquer alteração nos termos da relação com a pessoa ou pessoas envolvidas, conforme indica o gráfico 17.

O gráfico mostra também um pequeno grupo (17%) que simplesmente deixou de ter qualquer contato com a pessoa (ou pessoas) envolvida na desavença. Seja porque a solução significou um afastamento definitivo, seja porque o conflito sequer envolvia uma relação prévia. Contudo, entre os que perceberam mudanças (cerca de 25%), a maioria reportou consequências positivas, fazendo valer a aposta no potencial transformador da mediação:

*“A outra parte me escuta mais, participa mais da vida da minha filha. Está mais presente.”*

*“A relação ficou mais cordial, embora não sejamos amigos.”*

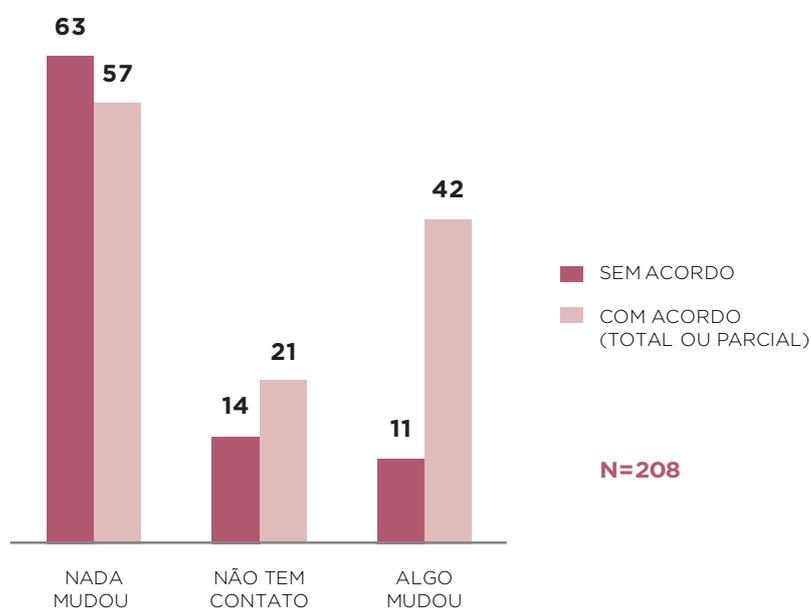
*“O respeito voltou.”*

*“A gente brigava muito e de lá pra cá nós não discutimos mais.”*

*“A outra parte adotou dois pontos que estavam previstos no acordo, mesmo não tendo sido assinado.”*

*“Não teve mais xingamentos ou discussão.”*

**GRÁFICO 17\_ MUDANÇAS NA RELAÇÃO COM A OUTRA PARTE, SEGUNDO A OBTENÇÃO DE ACORDO**



*“A outra parte viu que eu não sou uma rival, mas uma aliada dela na educação das crianças dela.”*

*“Consegui que ele se afastasse de mim e da minha família.”*

*“Passamos a ter mais diálogo por causa do nosso filho.”*

*“Agora está tudo tranquilo, ela está na dela. Agora tem uma paz que não tinha.”*

*“Ela parou de me ligar e interferir na minha vida.”*

*“Eu fiquei mais tranquila e ela mais calma comigo, ficou mais na dela.”*

*“Está bem melhor, mais fácil, tentando resolver nossas pendências que vêm de outras datas.”*

*“Antes, sequer nos olhávamos, hoje, conseguimos nos falar.”*

*“Voltamos a nos falar. Agora conseguimos nos entender.”*

*“A gente criou um certo vínculo depois, limpamos qualquer tipo de mágoa.”*

Finalmente, cabe ressaltar que além das avaliações que podem sugerir dificuldades no atendimento, há ainda elogios ou reclamações de entrevistados que, como foi mencionado, expressam certa incompreensão da mediação, ou expectativas irrealistas em relação aos seus alcances e limites. Entretanto, essas avaliações não deveriam ser descartadas como improcedentes, pois chamam a atenção para a possibilidade de falhas na comunicação, especialmente nas sessões de abertura, quando são feitos os esclarecimentos acerca do funcionamento da mediação, visando garantir as condições para uma decisão informada. Eis os motivos – alguns surpreendentes – alegados, tanto para validar, quanto para refutar a validade da mediação:

*“Porque recebemos uma orientação adequada sobre como agir. Foi como ir ao psicólogo.”*

*“Porque eles não obrigaram ele (a outra parte) a comparecer.”*

*“Os mediadores tinham que ter lido o processo, ter tido mais informação sobre os fatos.”*

*“Porque a gente tem sempre que ouvir pessoas mais preparadas que a gente.”*

*“Talvez com isso a outra parte tome consciência que o que ela estava fazendo era errado.”*

Desejos e expectativas insólitas voltam a aparecer na lista das mudanças que os entrevistados gostariam de ver implantadas:

*“Que as mediadoras fizessem valer (cumprir) a lei. Punição.”*

*“Que com as provas que eu apresentei ele fosse punido. Difamação tem que ter justiça.”*

*“Ao fim, deveria haver um instrumento que forçasse a pessoa a cumprir o acordo sob pena de punição.”*

*“Eu queria que além de um acordo, ele pagasse uma cesta básica para pagar o que ele fez, para ele sentir.”*

*“Que a pessoa tivesse sido punida e não recebesse somente uma advertência, (só) assinasse um papel.”*

*“Os mediadores têm que ser proibidos de tomar partido, são falsos. Eles não leem o processo.”*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo que se viu, os termos de entendimento selados ao fim das sessões produziram uma pacificação em torno dos conflitos, traduzidos nas ações judiciais – o que é, em si mesmo, um resultado considerável. Além disso, os acordos foram respeitados em sua quase totalidade – o que é também um dado extremamente promissor no que diz respeito às potencialidades da mediação. Mais do que isso, viu-se que, independentemente do resultado final, a participação nas sessões de mediação deixou, na maioria absoluta dos entrevistados, impressões francamente positivas sobre o atendimento recebido nos dois centros. Essa informação alimenta as melhores expectativas em relação à qualidade das posturas e dos procedimentos adotados pelos mediadores no acolhimento das partes.

O que, todavia, parece demandar uma atenção especial de gestores, instrutores e supervisores são os dispositivos (objetivos e subjetivos) que podem favorecer ou prejudicar o engajamento dos mediandos na busca por soluções para os conflitos e na construção de novas formas de comunicação.

Evidentemente, nenhum desses dados autoriza conclusões definitivas e abrangentes, ou sugere causalidades lineares. Seja porque a amostra não é representativa do conjunto dos CEJUSCs estaduais, seja porque as avaliações dos entrevistados podem expressar demandas contraditórias, ou ainda por se referirem a experiências singulares, no tempo e no espaço. Mesmo que possa haver inclinações individuais, num ou noutro sentido, a atuação dos mediadores não é invariável. É bem possível, pois, que avaliações discrepantes refiram-se a uma mesma pessoa, que age diferentemente em contextos e momentos distintos. Mais do que mensurar acertos e desacertos de mediadores, o que a pesquisa pretendeu trazer como contribuição foi a identificação de possíveis pontos críticos, como subsídio para a reflexão e o investimento inovador.

Tanto para quem pretende produzir informação, quanto para quem se dedica a mediar, o erro, a contradição, o acaso e a incerteza podem ser vistos como elementos intrínsecos ao aprendizado, ao conhecimento e ao próprio sistema que se deseja conhecer. Assim, da mesma forma que os conflitos, eles podem representar oportunidades valiosas para divisar conexões criativas e formulações transformadoras.

A complexidade coincide com uma parte de incerteza, seja proveniente dos limites de nosso entendimento, seja inscrita nos fenômenos. Mas a complexidade não se reduz à incerteza, ela é a incerteza no seio de sistemas ricamente organizados. Ela diz respeito a sistemas semialeatórios cuja ordem é inseparável dos acasos que os concernem. A complexidade está, pois, ligada a certa mistura de ordem e desordem.

**EDGAR MORIN [MORIN, 2005; P.35 ]**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Tania (s/d) Mediação de conflitos: Um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade. [http://www.mediare.com.br/08artigos\\_13mediacaodeconflitos.html](http://www.mediare.com.br/08artigos_13mediacaodeconflitos.html) (último acesso em 11/1/2016)
- AZEVEDO, André Gomma, org ( 2015) Manual de Mediação Judicial. Brasília, Conselho Nacional de Justiça – Comitê Gestor Nacional da Conciliação.
- BUSH Robert A. Baruch & FOLGER, Joseph P. (2005). *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. San Francisco, Jossay Bass.
- MORIN, Edgar (2005) *Introdução ao pensamento complexo*. Porto Alegre, Ed. Salina (4ª edição)
- WARAT, Luis Alberto (2004) *Surfando na Pororoca: O ofício do mediador*, vol. II. Florianópolis, Fundação Boiteux.

**CENTRO DE ESTUDOS DE SEGURANÇA  
E CIDADANIA (CESEC)**

PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES

RUA DA ASSEMBLEIA, 10, SALA 810  
CENTRO - RIO DE JANEIRO - RJ  
BRASIL - 20011-901

(55) (21) 2531-2033  
(55) (21) 2232-0007

[www.ucamcesec.com.br](http://www.ucamcesec.com.br)  
[cesec@candidomendes.edu.br](mailto:cesec@candidomendes.edu.br)

ISSN 1807-528 2

**cesec**



APOIADORES:

